

人民群众的满意就是我们工作的奋斗目标 2020年度郑州市政务服务工作“十大精品案例”揭晓

2020年,郑州市以群众需求为导向,以办好企业群众眼中“一件事”为引领,推进各级实体大厅运行规范化、标准化,协调推进“权责清单”调整更新,推动事项集成、流程再造、上线运行,促进政务服务线上线下融合,加快实现“一件事”网上办、一次办,取得了阶段性成效。目前,市本级保留事项97.6%网上可办,81.5%“一次不用跑”,公民个人、企业法人544项高频事项“网上办”,475项事项“掌上办”,174项实现“零材料”“刷脸办”,公积金提取、新生入学、新生儿出生等347件“一件事”上线运行,提高了群众获得感。一系列的改革不断规范政务体系标准化建设,为我市营造良好的营商环境作出了积极贡献。为认真总结全市政务服务工作开展所取得的新成效,宣传推广先进做法和典型经验,在郑州市委宣传部指导下,1月1日至18日市政务办联合郑州报业集团组织开展了2020年度郑州市“最温暖的政务服务新体验”评选活动。通过单位自荐、严格筛选、群众投票、专家评审等环节,最终评选出2020年度郑州市政务服务改革“十大精品案例”和“十大优秀案例”。这些案例是各级各部门结合实际、深耕细作、精心打磨以政务服务高质量带动营商环境优化的生动实践,是对标先进、跨越赶超的政务服务改革具体举措。

为进一步提高群众对政务服务改革举措及成效的知晓度、参与度、支持度,现向社会各界选登“十大精品案例”广而告之,促进互学互鉴、接受群众检验,以期更好提升政务服务效能和质量。郑报全媒体记者 李丽君 肖雅文

十大精品案例

1 金水区率先推出“金小二”帮办代办服务

金水区秉持“以人为本”服务理念,率先组建“金小二”帮办代办队伍,打造“金小二”政务品牌。推行“1+X”并联审批,建立“一件事”专区,推出“企业开办”套餐,实现“金小二”辅导、提交秒批、当场出照、公章半小时送达、符合条件的银行免单、社保税务登记全流程一站式办理;民生教育“一件事”,“金小二”组织教育、民政、住建、消防等多部门进行联合踏勘,全程参与帮办代办;工程建设项目实行“一个窗口”申请,多部门联合辅导,统一工改系统审批的模式;自“一件事”专区设立以来,共有1293家企业受益,获得大家的一致好评。“金小二在金水,您办事我跑腿”,2020年市场主体逆势新增3.36万家,总量突破26万家;成功跻身全国营商环境百强区第15位。

2 二七区全力打造“二七商圈”企业慧服务

二七区政务服务中心在“二七商圈”打造“慧服务”先行示范点。政务巨无霸“无人值守站”亮相“德化无限城”,该设备是一间面积7.5平方米,有机器人、双目人脸摄像头、高拍仪、打印机等22项功能,通过连接“城市大脑”快速完成政务审批,可办理公积金提取、社保医保等253项高频事项。在“二七商圈”西边,政银合作打造二七商圈企业“慧服务”专区。部门集中“汇事项”,入驻市场监管、税务、社保等部门,为群众提供多项服务。办事智能“慧服务”,配有营业执照打印机、自助办税机等智能终端,不到窗口也可办理。减税降费“惠政策”,有专门工作人员宣传减税降费惠企政策,引导企业申报。服务多元“会办事”,建立首问负责、容缺受理、绿色通道、免复印件受理等服务机制。

3 二七区积极打造“政务畅通日”

二七区政务中心每月2日、7日、27日深入园区、楼宇、商场、楼院等开展活动,解决企业和群众最关注、最期盼的“堵点难点”问题并现场答疑。“便民直通车”组织民政、残联等民生部门进社区、进楼宇,开展年审上门、送证入户等活动50余次,与群众面对面交流,点对点对接,变“群众上门找政府”为“政府上门服务”。

“利企直通车”深化“三送一强”活动,先后组织“政务畅通日”走进马寨产业园区、走进二七商圈等活动10多场,为企业提供最新减税降费、企业融资、职工补贴等政策。“为民幸福车”制作政务联播、办事指南、应用宝典等,多渠道宣传河南政务服务网、“郑好办”APP常办事项,让群众“足不出户”办成事。

4 市卫健委打造智慧医疗

市卫健委着力打造智慧医疗,让群众享受数字生活服务。一是建设全民健康平台,已汇集28家公立医疗机构相关数据14亿多条,整合健康档案480万份。二是推行诊间支付、床旁结算。目前,32家市县医院门诊就医实现诊间支付,14家医院住院实现床旁结算;群众在“郑好办”APP领取健康就诊卡,在郑州30多家医院即可实现亮码就医、脱卡就医。三是开展家庭医生智能化签约服务,成立签约服务团队2045个,在线签约居民380万余人,家庭医生通过移动终端开展慢性病管理、健康知识推送等服务。四是120装上“智能大脑”。完善急救信息共享平台建设,3分钟以内出车反应时间达到99.99%;郑州120突发心脑血管救治时间最快用时11分钟,比心梗的黄金救援时间120分钟缩短90%。

强化社会监督,倒逼部门改进工作作风

我市海选出50名政务服务社会监督员

服务好坏,人民群众说了算。为了更好地让群众参与,监督政务服务改革工作,近日,郑州市政务服务办公室举行了“政务服务社会监督员”评选活动,强化社会监督,倒逼部门改进工作作风、整改反馈问题,切实提升群众办事体验。

评选活动通过“郑好办”APP报名自荐、社会各界单位推荐等方式,在市人大、市政协、市委统战部、市工商联等单位的支持下,经过海选最终评选出50名政务服务社会监督员,他们有律师、有记者、有基层工作人员等,来自社会的方方面面。接下来,他们将充分发挥监督作用,督促我市政务服务工作。奋进新时代、开启新征程,2021年“十四五”开局起步之年,亦是郑州市政务服务的提升年,郑州市将坚持应用为王、质量为先,持续深化“一网通办、一次办成”改革,专注做好“一件事”,打造“放管服”改革升级版,营造人民群众满意的营商新环境,助力国家中心城市建设和经济社会发展高质量,向建党100周年献礼。

郑报全媒体记者 李丽君 肖雅文

5 惠济区以政务服务“加速度”助力群众“少跑路”

惠济区以“一网通办、一次办成”为抓手,将企业开办“一件事”下放到镇办一级。以花园口镇便民服务中心为试点,下放企业注册、印章刻制、银行开户等商事登记相关事项,对工作人员进行网上申报及线下填报辅导培训,并及时安装商事登记自助服务终端机等硬件设备,建立上下联动、业务协同的政务服务体系,企业和办事群众利用互联网即可自助办理线上商事登记等业务。便民服务中心建立“秒批”机制,全程跟办、督办,发现问题及时解决,确保问题不过夜。2020年下半年以来,共办理业务200余件,咨询数量达1000余次,以政务服务“加速度”助力群众“少跑路”,确保开办企业实现“就近办”“立即办”。

6 城管局针对群众办理高频事项采取有效措施

城管局针对群众办理的高频事项,采取减事项、减时限、减环节、减材料、优化服务等“四减一优”措施,持续推进审批服务便民化改革,提升群众获得感。以“临时占用城市道路许可”为例,凡占道期限不超过7天,占道宽度不超过2米的情况,设立为即办件,不再组织现场勘查,办理时限从6个工作日精简为1个工作日,能够通过信息共享取得的身份信息等材料不再要求申请人提供,市民可通过政务服务网全流程网办,也可依托“郑好办”APP一件事“我要装门头”进行办理。做到申请材料压减率为100%,承诺办结时限压减率为83.3%,审批流程压减率为33.3%,原来6个工作日才能办成的事项,现在当场即可取得许可证,审批服务再次提质加速。

7 华润燃气通过“1111”实现报装燃气“招手即来”

打造一支专业上门服务队伍。开展“走出大厅,上门服务”活动,对企业获得用气进行上门解答、上门办理,变被动服务为主动服务,2020年上门服务辅导报装商户近3000个。升级一个燃气综合服务掌上平台——微网厅。持续升级“郑州区域华润燃气”微信公众号——微网厅,商户装燃气实现掌上零资料预约安装,足不出户申请装燃气。

完善“一张网”政务接入服务。推行不见面审批等方式,用户报装燃气通过河南政务服务网、“郑好办”APP,可实现零资料预约安装。实现一窗受理水气暖。在城管局组织领导下,优化整合水、气、暖报装服务网点,打造水气暖报装业务一窗受理服务平台,各报装大厅实行一表报装,容缺办理。

8 市自然资源和规划局打造“登银合作”新模式

市自然资源和规划局深入贯彻落实“一网通办、一次办成”政务服务改革要求,坚持以不动产抵押这一频次高、总量大的登记事项为突破口,积极探索打造“互联网+不动产登记+金融服务”的“登银合作”新模式,实现从抵押窗口前置进银行上门服务,到金融机构依托自助终端远程申请,再到不动产登记信息系统与金融机构业务系统互通直连的“三级跳”。2019年以来,携手金融机构加快推进“登银”系统对接深层次、申请材料电子化,创造性地将贷款、抵押两件事优化整合为“一件事”,贷款申请、额度审批、材料签署、抵押登记、权证入库及放款环节无缝衔接,全程“无纸化、线上办、零跑动”,更加便利群众和中小微企业办理抵押贷款,有效缓解融资难、慢问题。

9 中原区“小原帮办”线上线下服务模式暖人心

为进一步优化政务服务环境,中原区政务办率先推出“小原帮办”智能化服务,精心设计卡通形象代言人——“小原”,将与企业有关的热点高频事项拍摄成“小原帮办一件事”短视频,帮助企业、群众足不出户即可直观、详尽地了解到办理事项需要准备什么材料、到哪里办、怎么办,工作人员根据服务对象需求可即时实施在线“一对一”咨询辅导。

组建“小原帮办”线下服务团队,在区政务服务中心、街道(社区)便民中心现场为办事群众提供全流程代办、帮办、导办“暖心服务”。2020年以来,小原帮办团队已制作短视频150个,“一件事”明白卡3000余张,服务群众6500余人次。目前,“小原帮办”已成为中原区政务服务品牌。

10 荥阳市一窗兑现惠企政策 线上线下同步服务

为更好地让政策服务企业,荥阳市政务服务和大数据管理局创新服务载体,改变企业对政策获取模式,主动向企业送政策、送优惠、送服务。在“郑好办”APP上率先启动了“荥阳市惠企政策专窗”,实现群众一键查询,便民利企。

按照政策发布“标准化”、满足企业用户“个性化”需求的原则,将郑州市及荥阳市相关的110余项惠企政策全部进行事项梳理并整合上线,向企业开放并提供政策在线查阅、办理流程全程指导服务,企业可以随时随地在线了解政策内容及申办方式,实现从原有企业找政策到政策找企业的转变。

惠企政策的上线,不仅提高了企业对政策的知晓率,还增强了企业获得感和满意度。

郑州市政务服务社会监督员名单

序号	姓名	单位	序号	姓名	单位
1	白向锋	河南路通中石传媒股份有限公司	26	皮德可	河南融鑫企业服务集团
2	蔡明	河南康致德教育科技集团	27	任翔	河南慧之盟科技有限公司
3	陈飞	郑州量子伟业	28	尚贤	河南有章律师事务所
4	陈骏	大河报时政新闻中心	29	邵勇超	河南稚子弄冰制冰有限公司
5	程青梅	博雅文化产业集团有限公司	30	苏有成	荥阳城关乡李克寨村
6	杜娟	河南省建发防腐保温科技有限公司	31	王珩	中建七局安装公司市政分公司
7	高保	大连万象美物业管理郑州分公司	32	王玉军	河南瑞腾塑胶集团有限公司
8	郭凯	河南云和数据信息技术有限公司	33	吴永生	郑州天意机动车驾驶员培训学校
9	郝宏伟	黄河两岸文化旅游开发有限公司	34	邢鸿飞	郑州医美健康产业集团
10	焦许生	普华永道郑州办公室	35	徐华	郑州旭日进出口有限公司
11	金辉	河南省鲁班建筑科技集团有限公司	36	杨建国	河南集聚产业咨询有限公司
12	李华斌	河南省新科电控设备有限公司	37	岳恒旭	河南英协律师事务所
13	李培胜	中国日报网中部频道	38	张概军	河南华途文化传媒集团有限公司
14	李胜先	北京京师(郑州)律所	39	张广坤	郑州市轨道交通总公司综合部
15	李双全	河南李双全餐饮管理有限公司	40	张俊红	郑州梓闻教育咨询有限公司
16	李轩	郑州中绘集团	41	张丽	河南金鹏信息技术股份有限公司
17	刘德兵	河南省裕兴建设工程有限公司	42	张少华	河南华信远大资产评估有限公司
18	刘力铭	郑州豫兴热风炉科技有限公司	43	张涛	河南瑞昌实业有限公司
19	刘相军	河南省晨罡实业有限公司	44	张永昊	郑州乐滋企业管理咨询有限公司
20	刘占江	河南创金实业有限公司	45	张永清	郑州市文物考古研究院
21	柳青	精彩中原网	46	赵孙立	郑州市娅丽达服饰有限公司
22	姜志光	郑州骏骏农业开发有限公司	47	郑俊杰	河南万安工程咨询有限公司
23	卢庆中	河南温商联盟实业有限公司	48	周亮	河南物华实业集团有限公司
24	马喜今	河南五建置业有限公司	49	朱加军	河南蓝之鹤酒店管理有限公司
25	孟繁聪	商都网总编室	50	朱俊阳	郑州市朱固超市有限公司